

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-16792
Otsuse kuupäev 25.02.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Coral Travel Estonia OÜ (16194673)

Tarbija nõue Pakettreisi hinna alandamise nõue 30% ulatuses

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt.
2. Kauplejal hüvitada tarbijale reisisasu alandamisena 7 % pakettreisi kogumaksumusest summas 402 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 04.12.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 03.06.2025 kaupleja poolt koostatud pakettreisi Türgi Antalyasse viiele inimesele perioodiks 10.10.2025-19.10.2025. Leping sisaldas lendu sihtkohta ja tagasi, transfeeri ning majutust 5 täрни hotellis SY Hotels Belek, teenusega UAI, reisi maksumus oli 5747 eurot ja 08 senti.

Kuna reisieltskonnas oli väike laps, oli hotellivaliku puhul määravaks soojendusega välibasseini olemasolu, mida tarbija kontrollis reisikorraldaja kodulehe ja hotelli kaudu. Kohapeal selgus, et kõige olulisem kriteerium (soojendusega välibassein) ei olnud täidetud ja esinesid muudki puudused. Tarbija teavitas puudustest reisikorraldajat, kuid kohapeal lahendust ei leitud. Tarbija nõuab 30% ulatuses hinna alandamist arvestatuna pakettreisi kogumaksumusest.

22.12.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 15.01.2026 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et pakettreisileping täideti kokkulepitud ulatuses.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas komisjonile oma vastuväited 20.01.2026 kirjaga.

Tarbija selgitab, et reisi ostmise hetkel oli nii reisikorraldaja kodulehel kui ka hotelli SY Hotels Belek kirjelduses märgitud, et hotellis on soojendusega basseinid, ilma igasuguse viiteta teenuse hooajalisusele või sellele, et oktoobris välibasseinide soojendus ei toimi. See teave oli tarbija jaoks otsustava tähtsusega, kuna reisiti väikese lapsega ning just selle põhjal tehti hotellivalik.

Kohapeal selgus, et ükski välibassein ei olnud soojendatud ja vesi oli kasutamiseks liiga külm. Hotelli kinnitusest ilmnes hiljem, et sel hooajal ei olnud välibasseinide soojendamine tehniliselt võimalik, mistõttu ei saanud reklaamitud teenust üldse osutada.

Tarbija ei nõustu reisikorraldaja seisukohaga, et ebatäpne müügiteave ei mõjutanud teenuse osutamist, kuna ostuotsus tehti just konkreetse ja eksitava kirjelduse alusel. Samuti ei pea tarbija vastuvõetavaks viidet sisebasseini olemasolule, kuna välibasseinide kasutatavus oli puhkuse sisuline osa ning alternatiivne teenus ei asenda lubatud, kuid puudu jäänud teenust. Sisebasseini saab kasutada ka Eesti spaades. Tarbija toob lisaks välja, et pärast pöördumisi muutis reisikorraldaja oma kodulehel hotelli kirjeldust ja eemaldas viite välibasseinide soojendusele, mis kinnitab, et reisi ostmise ajal edastatud teave oli ebatäpne.

Tarbija leiab, et üldine teave Türgi kuurortide hooajalisuse kohta ei ole lepingu osa ega saa tühistada konkreetset hotelli müügikirjeldust, millele tarbija oma otsuse rajas. Eeltoodu põhjal jääb tarbija seisukohale, et pakettreis ei vastanud kokkulepitud tingimustele ning nõue on põhjendatud.

Enne istungit pooled kokkuleppele ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja keeldus nõude rahuldamisest. Kaupleja selgitab, et tarbija kaebus puudutab SY Hotels Belek hotelli välibasseinide soojendust ning väidab, et reisikorraldaja ja hotelli poolt edastatud info oli eksitav.

Reisikorraldaja selgitab, et hotelli teenuste kirjelduses on basseinide „heated & cooled“ märgistus olnud kogu aeg seotud hooajalisusega („seasonal“) ning ei tähenda aastaringset ega konkreetse reisiperioodi jooksul garanteeritud soojenduse kasutamist. Enne reisi algust kinnitas hotell tarbijale sõnumi teel, et basseinide kütte ja jahutuse kasutamine sõltub hooajast ning ilmastikutingimustest. Kaupleja selgitab täiendavalt, et oktoobrikuus ei ole välibasseinide soojendus Türgis üldreeglina kasutusel. Kui see oli tarbija jaoks ostuotsuse tegemisel oluline kriteerium, siis oleks pidanud reisiagenti sellest väga selgelt teavitama. Seega ei saanud reisijal tekkida põhjendatud ootust, et välibasseinide soojendus on igal juhul oktoobris kasutusel.

Pärast reisijate pöördumist täpsustas hotell, et käesoleval hooajal ei ole välibasseinide soojendamine tehniliselt võimalik, kuid hotell ei oleks seetõttu talvehooajal avatud. Kaupleja mõnab, et kaebuse menetluse käigus on ilmnunud, et hotelli kirjeldus sisaldas ebatäpset teavet, kuid see ei mõjutanud tarbija reisiperioodil tegelikult osutatavat teenust, sest soojendusega basseinid ei kuulu oktoobrikuus hotelli kontseptsiooni juurde.

Reisikorraldaja juhib tähelepanu, et vastavalt pakettreisilepingu üldtingimuste punktile 3.3 sõltuvad majutusasutuste poolt pakutavad teenused hooajast, ilmast ja muudest objektiivsetest asjaoludest ning hotellil on õigus teenuste mahtu ja kasutustingimusi hooajaliselt muuta. Samuti ei loeta üldtingimuste punkti 9.12.4 kohaselt reisikorralduses puuduseks olukorda, kus majutusasutus ei vasta reisija isiklikele ootustele, kui teenused on osutatud vastavalt lepingule. Reisijatele oli

kättesaadav alternatiivne bassein (sisebassein), ning majutusteenust tervikuna osutati kokkulepitud tingimustel.

Arvestades eeltoodut ei olnud reisikorraldaja poolt edastatud teave eksitav, tegemist ei olnud lepingulise puudusega ega reisiteenuse mittevastavusega. Reisija ei saanud teha ostuotsust eeldusel, et välibasseinide soojendus on reisiperioodil kindlasti kasutusel. Seetõttu puudub alus reisiteenuse hinna alandamiseks või hüvitise määramiseks.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 alusel hinnanud kõiki menetluse käigus esitatud selgitusi, tõendeid (sh reisilepingut, lepingueelseid reklaammaterjale, hotelli veebilehe väljatrukki reisi ostmise ajal, tarbija ja hotelli vahelist kirjavahetust 02.06.2025, tarbija teavitust 16.10.2025, kaupleja vastust 15.01.2026 ning tarbija vastuväiteid 20.01.2026) ning kogutud lisateavet, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 02.09.2025 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt hinna alandamist 30% pakettreisi maksumusest. Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisu alandamise nõudena.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

VÕS § 877 lg 1 järgi reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Tarbija toob avalduses välja järgmise puuduse: ükski välibassein ei olnud soojendatud ja vesi oli kasutamiseks liiga külm.

Komisjon kontrollis lepingueelse teabe siduvust.

VÕS § 867 lg 2 kohaselt muutub reisikorraldaja poolt enne lepingu sõlmimist esitatud teave (sh reklaam, kodulehe kirjeldused ja hotelli andmed) lepingu osaks, kui see on tarbijale kättesaadavaks tehtud.

Kohtuasjas C-96/14 (Van Hove v CNP Assurances, 23.04.2015, punktid 40–42) rõhutas Euroopa Kohus, et tarbija peab saama selge ja arusaadava teabe, mis võimaldab tal hinnata lepingu majanduslikke tagajärgi ja teha teadlik otsus. See põhimõte kehtib ka pakettreiside puhul.

VÕS § 867 lg 2 p 4 kohaselt tuleb reisijale esitada järgmine lepingueelne teave, kui see on konkreetse pakettreisi korral asjakohane: majutuse liik, majutuskohtade asukoht, järk või mugavusaste ja põhitunnused ning majutuskoha vastavus külastatavas riigis kehtivale klassifikatsioonile.

Tarbijale reisikorraldaja poolt lepingueelse teabena esitatud infolehes on basseini kohta toodud järgmine info: Türgi kuurortide ametlik hooaeg kestab maist kuni oktoobri keskpaigani. Enne ja pärast ametlikku hooaega võib hotelliteenuste valik erineda hooajal pakutavast, see on seotud hotellikülastajate arvu ning ilmastikuoludega. See puudutab muuhulgas nii basseini soojendamist, kui a la carte restoranide avamisega – hotelli juhtkond otsustab vastavalt külastajate arvule ja ilmaoludele vastavate teenuste osutamise. Hotellil ei ole kohustust basseini aastaringselt soojendada ja kõiki lisateenuseid avatuna hoida.

Komisjonile esitatud tõenditest nähtub, et tarbija oli suhelnud enne reisi algust hotelliga, küsides, kas septembris/oktoobris on basseini soojendusega. Hotell märkis tarbijale 02.06.2025 saadetud sõnumis, et basseini soojenduse ja jahutuse kasutamine sõltub ilmastikutingimustest.

Komisjonile esitatud hotelli veebilehe väljatrukil on välja toodud, et välibassein on soojendatud ja jahutatud.

Reisikorraldaja poolt tarbijale edastatud lepingueelses teabes on välja toodud, et hotellis on 6 basseini täiskasvanutele, neist 4 välibasseini soojendatud. Samuti on märgitud, et laste välibassein on soojendatud.

Eeltoodust lähtudes oli reisikorraldaja ja hotelli lepingueelses teabes konkreetselt lubatud 4 soojendatud välibasseini ning soojendatud laste välibassein.

Need andmed said lepingu osaks. Kuigi lepingueelses infolehes oli üldine viide Türgi kuurortide hooajalisusele (mai–oktoobri keskpaik) ja teenuste võimalikule muutumisele ilmastiku ning külaliste arvu tõttu, ei tühistanud see konkreetset lubadust välibasseinide soojendamise kohta. Tarbija küsis hotelli käest täpsustust enne reisi (02.06.2025) ning hotell vastas üksnes, et soojendus sõltub ilmastikutingimustest – viidet hooajale või tehnilisele võimatusele ei olnud.

Kohapeal selgus, et välibassein ei soojendatud üldse ning hotell kinnitas hiljem, et sel hooajal ei olnud see tehniliselt võimalik. See asjaolu ei olnud reisijale ette teada ega tulenenud reisija enda tegevusest. Reis algas 10.10.2025, s.o ametliku hooaja sees, mistõttu tarbijal oli põhjendatud ootus lubatud teenuse saamiseks. Kaupleja hiljem kodulehel tehtud muudatus kinnitab esialgse teabe ebatäpsust.

Sisebassein ei asenda oma kvaliteedilt välibasseini sooja veega ja laste mänguvõimalusega õues. Puudus mõjutas otseselt tarbija puhkuse naudingut ja lapse tegevust.

Seega oli tegemist reisiteenuse mittevastavusega VÕS § 875 tähenduses. Osutatud teenus ei vastanud lepingule ega tarbija põhjendatud ootustele, mis põhinesid siduval lepingueelsel teabel.

VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kasutada seaduses ettenähtud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Komisjon tuvastas, et tarbija oli teavitanud puudusest reisikorraldajat 16.10.2026 saadetud kirjaga. Seega oli täidetud viivitamatu teavitamise nõue.

VÕS § 875 lg 1 prim 1 kohaselt peab reisikorraldaja rikkumise kõrvaldamiseks võtma oma kulul tarvitusele mõistlikud abinõud.

Komisjon tuvastas, et tarbija teatas mittevastavusest viivitamata reisi ajal, kuid reisikorraldaja ei kõrvaldanud puudust.

Komisjon rõhutab, et tarbija tegutses heas usus: teatas puudusest viivitamata, andis kauplejale võimaluse puudust kõrvaldada. Kaupleja ei kasutanud võimalust puudust kõrvaldada.

Hinna alandamise õigus tuleneb VÕS § 112 lg 1 (mittekohase täitmise vastuvõtmise korral) ning pakettreisil erisätetest VÕS § 875 lg 3 ja § 877 lg 2.

VÕS § 877 lg 2 kohaselt VÕS §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisisu.

Võlaõigusseaduse § 877 ning EL direktiivi 2015/2302 artikli 14 kohaselt on reisijal õigus asjakohasele hinna alandamisele iga ajavahemiku eest, mil esines mittevastavus.

Reisisu alandamine peab olema proportsioonis teenuse väärtuse langusega (VÕS § 112).

Komisjoni hinnangul pakettreisil esines lepingutingimustele mittevastavus, mida ei kõrvaldatud reisi kestel, mistõttu on tarbijal õigus reisisu alandamisele.

Komisjon leiab, et 30 % hinna alandamine oleks ebaproportsionaalne puuduse ulatust ja iseloomu arvestades. Mittevastavus puudutas peamiselt välibasseine, selle ulatus ei ole kogu reisi hõlmav (muud teenused – lend, transfeer, majutus, toitlustus vastasid lepingule). Puudus mõjutas peamiselt reisi esimest nädalat (ametlik hooaeg).

Puudus vähendas oluliselt puhkuse naudingut, kuid ei muutnud reisi kasutuskõlbmatuks. Alternatiiv sisebasseini näol oli olemas, kuigi mitte samaväärne.

Arvestades kõiki eeltoodud asjaolusid sh puuduse piiratud ulatust, alternatiivse teenuse osalist kättesaadavust, reisi kestust ja asjaolu, et muud lepingulised teenused osutati nõuetekohaselt – määrab komisjon hinna alandamise 7 % ulatuses reisisust

$5747,08 \text{ €} \times 0,07 = 402 \text{ eurot ja } 30 \text{ senti (ümardatult } 402 \text{ eurot)}$.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda

sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/